

**PENERAPAN E-GOVERNMENT
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

Oleh

**Kartika Setianingrum¹,
H. I Nyoman Sumaryadi², Ella Wargadinata³**

¹ Pemerintah Kota Bandung

Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri
kartikasetianingrum@gmail.com

^{2,3} Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

The focus of this research is to look at and analyze the Implementation of E-Government, Internal and External Factors that influence and determine what strategies can be used for the successful implementation of e-government in Improving the Quality of Public Services in the Office of Investment and Integrated Services of One Door in the City of Bandung. The problem in this research is that there are still a large number of permit application files through the application which are rejected by the system because the application files are incomplete or not in accordance with the requirements, the OSS (Online Single Submission) system is not yet ready, the inaccuracy in the licensing service process, the lack of information provided in respond to public complaints. This study uses Indrajit's e-government theory related to the elements of successful implementation of e-government and to look at the factors that influence the implementation of e-government and conduct a SWOT analysis and litmus test to find the right strategy to use. For data collection, researchers conducted observations, interviews and collected documents about the Application of E-Government in Improving the Quality of Public Services at DPMPTSP Bandung.

The results showed that the application of e-government in improving the quality of public services in DPMPTSP Bandung was still not optimal. The availability of integrated information system facilities but the implementation of the socialization has not been evenly distributed among the general public and profession. Based on the SWOT Analysis and Litmus Test strategic issues are obtained, namely: Increasing the commitment and consistency of the City Government of Bandung in implementing online licensing e-government; Maximizing and optimizing the available ICT infrastructure and infrastructure; To disseminate information evenly to the community and professional community related to online licensing e-government; Planning for ICT infrastructure needs; Updating the Procedural Operating Standards and regulations for online licensing services; Improving the performance of licensing services in 7 (seven) elements of online licensing services at DPMPTSP Bandung City; Conduct periodic monitoring and evaluation of the implementation of e-government

Keywords: *e-government, online licensing, public services*

ABSTRAK

Fokus dari penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisis Penerapan *E-Government*, Faktor Internal dan Eksternal yang memengaruhi serta menentukan strategi apa yang dapat digunakan untuk keberhasilan penerapan *e-government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Permasalahan dalam penelitian ialah Masih banyak jumlah berkas permohonan izin melalui aplikasi yang ditolak oleh sistem karena berkas pemohon tidak lengkap atau tidak sesuai dengan persyaratan, belum siapnya sistem OSS (*Online Single Submission*), Ketidaktepatan waktu dalam proses pelayanan perizinan, Kurang jelasnya informasi yang diberikan dalam menanggapi pengaduan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori *e-government* dari Indrajit terkait elemen sukses penerapan *e-government* dan untuk melihat faktor-faktor yang memengaruhi penerapan *e-government* serta melakukan analisis SWOT dan *litmus test* untuk menemukan strategi yang tepat digunakan. Untuk pengumpulan data, peneliti melakukan observasi, wawancara dan mengumpulkan dokumen tentang Penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DPMPSTP Kota Bandung.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DPMPSTP Kota Bandung masih belum optimal. Tersedianya sarana sistem informasi yang sudah terintegrasi akan tetapi pelaksanaan sosialisasi belum merata di kalangan masyarakat umum dan profesi. Berdasarkan Analisis SWOT dan *Litmus Test* diperoleh isu strategis, yaitu: Meningkatkan komitmen dan konsistensi Pemerintah Kota Bandung dalam menerapkan *e-government* perizinan online; Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia; Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat dan kalangan profesi terkait *e-government* perizinan online; Membuat perencanaan kebutuhan terhadap infrastruktur TIK; Melakukan pembaharuan Standar Operasional Prosedur dan regulasi pelayanan perizinan online; Meningkatkan kinerja pelayanan perizinan dalam 7 (tujuh) unsur pelayanan perizinan online di DPMPSTP Kota Bandung; Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan *e-government*.

Kata kunci: *e-government*, perizinan online, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di era keterbukaan informasi publik sudah menjadi keniscayaan dalam berbagai aspek pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah salah satu pengguna atas kemajuan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan prima dari berbagai aspek kesehatan, kependudukan, sosial, pariwisata, keuangan daerah, pemerintahan dan bidang lainnya yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi prioritas dari pemerintah, sebab pelayanan publik menjadi kebutuhan

dasar yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tujuan utama yang hendak dicapai oleh pemerintah. Tujuan pelaksanaan *e-government* ialah untuk menciptakan pemerintahan yang akuntabel, bersih, terbuka, dan melayani. Selain itu bertujuan juga pembentukan jaringan informasi yang berkesinambungan, membentuk relasi dengan dunia usaha untuk menunjang tingkat perekonomian, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang efisien dan akuntabel. Dalam proses pelayanan perizinan DPMPSTP Kota Bandung terdapat permasalahan antara lain ialah:

Elemen *support* berupa sosialisasi dalam penerapan *e-government* yang dilakukan

secara menyeluruh, merata dan konsisten ialah suatu hal penting. Diperlukan usaha pemerintah dalam memperbaiki layanan yang bersifat konvensional menjadi layanan yang lebih responsif (Nugraha, 2018). Terdapat proses perizinan yang ditolak oleh DPMPTSP Kota Bandung, data sebagai berikut.

Data di atas dari Bulan Januari hingga Bulan Mei Tahun 2018 terdapat 17.784 Berkas Ditolak dari 29.737 pemohon yang mengajukan berbagai jenis perizinan. Proses perizinan ditolak karena beberapa faktor, yaitu berkas tidak lengkap atau tidak sesuai serta disebabkan penolakan sistem karena pemohon tidak melakukan pembayaran hingga pada waktu ditentukan, yaitu 7 hari terhitung sejak diterimanya berkas dari pemohon (Kasubbag Data, Informasi dan Evaluasi DPMPTSP Kota Bandung, 2019).

Adanya laporan masyarakat melalui aplikasi Laport, yaitu kurangnya kualitas pelayanan dikarenakan lambatnya proses verifikasi awal dokumen perizinan usaha perdagangan yang di upload ke sistem informasi belum diproses setelah lima hari pengajuan permohonan (LAPOR, Tanggal Pengaduan 1 April 2018).

Proses perizinan terdiri dari verifikasi administrasi, verifikasi teknis, validasi Kepala Seksi, Persetujuan Kepala Bidang, verifikasi naskah izin, tanda tangan online dan cetak hasil perizinan. Proses verifikasi merupakan tahap awal dalam proses perizinan, ketika berkas tidak sesuai maka pemohon informasi akan mengulangi kembali proses perizinan dengan menyertakan berkas yang sesuai dengan persyaratan. Sehingga ketepatan waktu pelayanan sangat penting dalam proses perizinan.

Pengaduan lain terkait Izin Usaha Perdagangan ditolak setelah dua Minggu pihak DPMPTSP memberikan konfirmasi terkait kesalahan administrasi dengan tidak adanya scan dokumen IMB Asli sehingga

ditolak dalam proses verifikasi. Respons pengaduan oleh DPMPTSP bahwa pemohon bisa langsung datang ke DPMPTSP tanpa memberikan informasi pada bidang apa yang menangani permasalahan tersebut (LAPOR, tanggal pengaduan 15 April 2018).

OSS merupakan aplikasi pemerintah pusat yang diakses nasional, kendala dalam perizinan yang diproses melalui OSS ialah terlalu sering *down system* sehingga menghambat proses perizinan. OSS bisa dua hari terkendala dalam mengakses proses perizinan dan kurang responsif dimungkinkan karena begitu banyak yang mengakses proses perizinan yang disebabkan sistem berlaku untuk Nasional (Kepala Subbag Data, Informasi dan Evaluasi DPMPTSP, Pra wawancara pada 22 Juni 2019).

Pembatasan dan Perumusan Masalah

Pembatasan masalah pada penerapan *e-government* dalam pelayanan perizinan dan non perizinan online (*dpmpmsp.bandung.go.id*) di DPMPTSP Kota Bandung periode Tahun 2018 hingga Tahun 2019. Peneliti membatasi pada faktor yang mendorong dan menghambat pelaksanaan serta strategi yang dilakukan DPMPTSP Kota Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.

Menurut pembatasan masalah tersebut maka peneliti merumuskan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Bandung ?
2. Apa saja yang menjadi faktor internal dan faktor eksternal pada penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Bandung?
3. Strategi apa yang dilakukan untuk keberhasilan penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Bandung?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah tersebut, maka penelitian ini bermaksud untuk mengkaji tentang Penerapan *E-Government* dalam meningkatkan Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Bandung. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung dalam penerapan *e-government* sehingga ke depan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan maksud dari penelitian tersebut, tujuan dan sasaran yang ingin diperoleh dalam penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis Penerapan *E-Government* pada DPMPTSP Kota Bandung;
2. Untuk menganalisis dan mengetahui faktor internal dan faktor eksternal Penerapan *E-Government* Perizinan Online dalam meningkatkan pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung;
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Strategi apa yang dilakukan untuk keberhasilan Penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Bandung.

Kegunaan Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan berguna untuk memberikan kontribusi positif dalam mengembangkan dan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan khususnya tentang pemahaman Penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

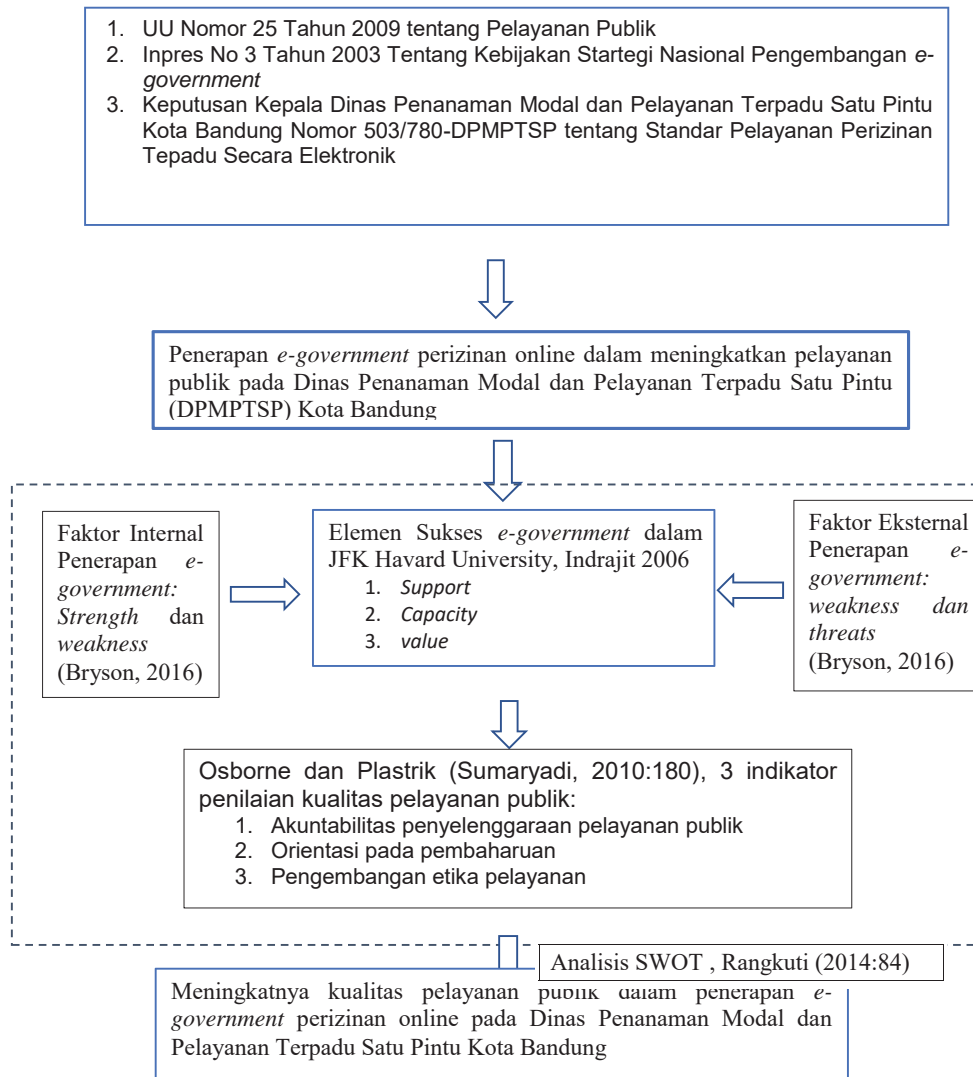
KERANGKA PEMIKIRAN

Penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik yang dilaksanakan di DPMPTSP Kota Bandung berupa pelayanan perizinan yang bertujuan

untuk memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat. Peneliti menggunakan Teori Indrajit (2016:35) tentang indikator elemen sukses penerapan *e-government*, yaitu *Support, Capacity and Value* untuk melihat penerapan *e-government* perizinan online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Indikator *Support* terdiri dari kesepakatan yang dibangun oleh Kepala DPMPTSP dalam menerapkan *e-government*, sosialisasi atau Bimbingan Teknis yang diselenggarakan dalam menyiapkan pelaksanaan *e-government* perizinan online dan Konsistensi yakni kesungguhan dalam melaksanakan perizinan melalui *e-government*. Indikator *capacity* terkait Sumber Daya Manusia sebagai pelaksana *e-government* dalam perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung, Ketersediaan Infrastruktur TIK, sarana prasarana pendukung penerapan *e-government*, serta Alokasi Anggaran dalam DPA DPMPTSP. Indikator *Value* yakni kebermanfaatan *e-government* perizinan online untuk masyarakat dan pengguna aplikasi.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik menurut Osborne dan Plastrik dalam Sumaryadi (2010:180), yaitu akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada pembaharuan dan pengembangan etika pelayanan. Kemudian peneliti menggunakan analisis SWOT untuk mendapatkan strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP.

Menentukan strategi dengan memanfaatkan kekuatan untuk mendapatkan peluang (SO), menentukan strategi dengan meminimalkan kelemahan untuk mendapatkan peluang (WO), menentukan strategi yang menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman (ST) serta menentukan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari berbagai ancaman (WT). Analisis SWOT dilakukan untuk menentukan isu-isu Strategis dalam penerapan *e-government*.



Gambar 1

Kerangka Penelitian (Sumber : Diolah Peneliti, 2019)

Isu-isu strategis yang diperoleh dari analisis SWOT akan diuji dan dinilai dengan menggunakan Litmus Test menurut Bryson (2008:184) yang digunakan untuk menentukan tingkat kestrategisan yang tepat.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode yang digunakan merupakan suatu proses penggalan terhadap permasalahan

secara mendalam dan komprehensif dari kumpulan informasi yang bertujuan untuk menggambarkan permasalahan, mengetahui bagaimana Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Kemudian dikembangkan secara eksploratif untuk menjawab rumusan permasalahan terkait aspek-aspek yang memengaruhi, serta rumusan strategi yang sebaiknya dilakukan untuk keberhasilan penerapan *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung.

Operasionalisasi Konsep

Kerangka Konseptual penelitian mencakup suatu hubungan atau keterkaitan antara konsep satu dengan konsep lainnya dari masalah yang diteliti. Gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan suatu topik yang akan dibahas didapatkan dari konsep/teori yang dipakai sebagai landasan.

Data yang Diperlukan

Dalam mempermudah identifikasi sumber data, maka penulis mengklasifikasikan sumber data sebagai berikut;

1. *Person* atau sumber data yang berupa orang, yaitu sumber data yang dapat memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara baik wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur;
2. *Place* atau tempat di mana penulis memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
3. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, gambar, angka dan simbol lain. Dalam penelitian ini paper merupakan segala sesuatu yang bersifat arsip, dokumen, berkas-berkas, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan data dan informasi tentang penerapan *e-government* Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian, yang menjadi sumber data primer penelitian adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- a. Peraturan perundang-undangan yang terkait fokus penelitian;
- b. SOP dalam melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan;

- c. Data Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2018 dan Tahun 2019 DPMPTSP Kota Bandung;
- d. Produk Layanan Perizinan DPMPTSP Kota Bandung;
- e. Standar Biaya Perizinan Berbayar (Izin Trayek dan Izin Mendirikan Bangunan);
- f. Syarat dan Prosedur Perizinan;
- g. Daftar Fasilitas Pelayanan Publik DPMPTSP Kota Bandung;
- h. Agenda Sosialisasi e-government yang dilaksanakan DPMPTSP Kota Bandung;
- i. DPA DPMPTSP Kota Bandung;
- j. Daftar Pegawai DPMPTSP Kota Bandung;
- k. Daftar Integrasi Aplikasi yang mendukung pelaksanaan perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung;
- l. Laporan Capaian Kinerja Utama DPMPTSP Tahun 2018;
- m. Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kota Bandung;
- n. Laporan, serta dokumen yang terkait dengan e-government, pelayanan publik dan sumber lain yang berkaitan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dan semi struktur dengan menyiapkan terlebih dahulu pedoman wawancara untuk menentukan arah proses wawancara. Informan diberi kebebasan untuk memberikan opini tentang suatu perihal yang ditanyakan oleh peneliti. Wawancara yang dilakukan berdasarkan operasionalisasi konsep dan pedoman wawancara yang fokus pada Penerapan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Bandung.

Observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti adalah memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan penerapan perizinan online dalam meningkatkan pelayanan publik, melihat faktor yang

menjadi kendala apa saja dihadapi di lapangan.

Dokumen yang diperlukan terkait penerapan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung sebagai berikut.

- a. Peraturan dan perundang-undangan yang terkait fokus penelitian;
- b. SOP dalam melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan;
- c. Data Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2018 dan Tahun 2019 DPMPTSP Kota Bandung;
- d. Produk Layanan Perizinan DPMPTSP Kota Bandung;
- e. Standar Biaya Perizinan Berbayar (Izin Trayek dan Izin Mendirikan Bangunan);
- f. Syarat dan Prosedur Perizinan;
- g. Daftar Fasilitas Pelayanan Publik DPMPTSP Kota Bandung;
- h. Agenda Sosialisasi *e-government* yang dilaksanakan DPMPTSP Kota Bandung;
- i. DPA DPMPTSP Kota Bandung;
- j. Daftar Pegawai DPMPTSP Kota Bandung;
- k. Daftar Integrasi Aplikasi yang mendukung pelaksanaan perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung;
- l. Laporan Capaian Kinerja Utama DPMPTSP Tahun 2018 dan 2019;
- m. Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kota Bandung; dan
- n. Foto dokumentasi dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Reduksi Data (*reduction data*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Simpulan (*concluting drawing*)

Teknik triangulasi yakni cara mengumpulkan data yang berbeda-beda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Penulis menggunakan analisis SWOT dan Litmus test.

KAJIAN PUSTAKA

Teori E-Government dan Pelayanan Publik

Menurut hasil kajian dan riset dari Havard JFK School of Government dalam Indrajit (2016:35), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada 3 elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh ialah sebagai berikut.

► *Support (Dukungan)*

- Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya.
- Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dll) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- Dibangunnya berbagai infrastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah)
- Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui sosialisasi.

► *Capacity (Kapasitas)*

Adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan tujuan *e-government*.

- Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

► **Value (Nilai)**

Elemen pertama dan kedua merupakan dua aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inovasi *e-government* tidak akan gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut, dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan bahwa

OSS (*online single submission*) atau Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau Bupati/Wali Kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut.

1. Berbentuk badan usaha maupun perorangan, usaha mikro, kecil, menengah maupun besar

2. Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS.

Pelayanan Publik

Menurut Sumaryadi (2016:112) bahwa “pelayanan merupakan salah satu perwujudan dari fungsi dan aktor pemerintahan sebagai abdi masyarakat untuk menyejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).”

Osborne dan Plastrik (Sumaryadi, 2010:180) berpendapat bahwa peningkatan kualitas layanan publik dapat dilihat dari 3 indikator, yaitu sebagai berikut.

1. Akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik,

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, akuntabilitas merupakan satu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang dimiliki *stakeholders*. Segala sesuatu yang terjadi akibat pelaksanaan pelayanan kepada publik merupakan konsekuensi dari harapan masyarakat akan pemenuhan janji dari birokrasi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik dan layanan sipil harus dipertanggungjawabkan.

2. Orientasi pada pembaharuan,

Pembaharuan birokrat pemerintahan dalam meningkatkan kualitas layanan publik merupakan pembaruan yang berkaitan dengan restrukturisasi organisasi dan sistem pemerintah dengan mengubah tujuan, insentif, akuntabilitas, distribusi kekuasaan dan budaya kerja. Orientasi perubahan yang harus dimiliki oleh seorang aparat birokrasi berkaitan dengan luasnya wawasan dan pengetahuan yang dimilikinya.

3. Pengembangan etika pelayanan,
Etika pelayanan dikembangkan sebagai paduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat, yang menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika pelayanan bertujuan untuk mengarahkan aparat birokrasi untuk mengutamakan kepentingan masyarakat luar. Etika mengandung unsur moral yang memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih dan netral.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan *E-Government*

a. *Support*

- **Kebijakan E-government:** Kebijakan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung tertuang dalam Peraturan Kepala DPMPTSP Nomor 503/780-DPMPTSP tentang Standar Pelayanan Perizinan Terpadu Secara Elektronik, Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 195 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Data di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 024 Tahun 2019 tentang SOP DPMPTSP.
- **Sosialisasi Konsep *E-Government***
Dalam Salehi (2012) bahwa ketepatan informasi, ketepatan waktu dan kelengkapan informasi ditemukan menjadi ukuran utama dalam layanan *e-government*. Berdasarkan data primer yang merupakan hasil wawancara dari berbagai responden bahwa masyarakat yang mengajukan perizinan banyak mendapat informasi dari website *dpmpmsp.bandung.go.id* atau informasi secara online
- **Konsistensi**
Konsistensi penerapan *e-government* dapat dilihat dari sarana komunikasi

interaktif yang disediakan dan konsistensi pimpinan dalam menerapkan *e-government*. Hal ini sebagai upaya DPMPTSP Kota Bandung sebagai penyedia layanan perizinan online dalam membantu masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, keluhan atau komplain layanan perizinan.

b. *Capacity*

- **Sumber Daya Manusia.** Berdasarkan perhitungan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja, kebutuhan pegawai di DPMPTSP Kota Bandung ialah sebanyak 124 orang, sedangkan kondisi eksisting pegawai DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019 sebanyak 93 sehingga masih kekurangan 31 pegawai. Kekurangan pegawai sebanyak 31 orang. Menurut Nugraha (2002) bahwa keterbatasan SDM bisa diatasi dengan pelatihan, bimbingan teknis dalam meningkatkan kemampuan SDM yang tersedia
- **Ketersediaan Infrastruktur TIK**
Menurut Ladiqi (2018:14) bahwa "*e-government* merupakan cara yang ditempuh oleh institusi publik dalam menggunakan teknologi untuk menerapkan administrasi publik", sehingga Infrastruktur TIK merupakan unsur penting dalam penerapan *e-government*. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Infrastruktur TIK di belum maksimal baik dari segi sistem OSS yang merupakan sistem pusat maupun kesiapan infrastruktur penunjang pelaksanaan perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung.
- **Alokasi Anggaran**
Menurut Indrajit (2016: 68) bahwa salah satu elemen sukses manajemen proyek *e-government* adalah budget/anggaran sebagai kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan elemen strategis dan sangat menentukan

Tabel 1 Capaian Indikator Kinerja Utama DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019

No	Sasaran	Indikator	Target 2019	Realisasi 2019	Capaian
1	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Indeks Kepuasan Masyarakat	80.17	80.29	100.16%
		Rata-rata Waktu Layanan Izin	7 hari kerja	5 hari kerja	128.57%
		Rata-rata waktu respons pengaduan	3 jam	2.43 jam	119%
2	Meningkatnya Realisasi Investasi	Nilai Investasi Berskala Nasional	Rp5.23 triliun	Rp8.43 Triliun	161.3%

Sumber: LKIP DPMPTSP Kota Bandung Tahun 2019

berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa sumber anggaran dalam penerapan *e-government* di DPMPTSP Kota Bandung sudah tersedia akan tetapi belum maksimal dalam penyerapan anggaran khususnya di tahun 2018 sebesar 74.74%. dan mendekati maksimal pada penyerapan anggaran pada tahun 2019 mencapai 91,10%.

c. Manfaat (Value)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasubbag Data, Informasi dan Evaluasi DPMPTSP, Hadi Surachman, SE pada 28 Oktober 2019 bahwa, “Kebermanfaatan sistem perizinan online bisa memberikan kemudahan pengajuan perizinan bagi pemohon, manfaat bagi pemerintah adalah kinerja pelayanan yang langsung bisa dilihat dari survei IKM yang dinilai oleh pemohon izin secara objektif sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan”.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat tiga indikator sebagai berikut.

a. Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan data tersebut bahwa pelaksanaan akuntabilitas dalam pelayanan publik sudah diterapkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bandung melalui pertanggungjawaban pencapaian target dari masing-masing indikator kinerja.

b. Orientasi Pada Pembaharuan

DPMPTSP Kota Bandung telah menerapkan *Full paperless Service, Active notification, Online verification, Online validation, Online recommendation, Online approval and digital sign, Online payment, Online public satisfication survey scale, Digital archive, First In First Out (FIFO), Backup Data, Integrated service.*

c. Pengembangan Etika Pelayanan

DPMPTSP Kota Bandung dalam menjalankan pelayanan terdapat Maklumat/Janji Pelayanan Perizinan Berusaha yang ditetapkan pada Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Nomor 503/012.1-DPMPTSP/2019 yang ditetapkan pada 3 Januari 2019.

Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Mulyawan, 2016: 47) bahwa kualitas

pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandung telah menerapkan prosedur pelayanan, sistem perizinan berbasis online dan penyelenggaraan perizinan secara akuntabel dalam menunjang mekanisme kontrol dalam pelayanan perizinan.

SIMPULAN

Faktor-faktor yang memengaruhi penerapan *e-government* perizinan online terdiri dari faktor internal dan eksternal.

► Faktor Internal

- a. Sudah adanya Peraturan Wali Kota dan Keputusan Wali Kota yang mengatur pelaksanaan *e-government* maupun perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung.
- b. Tersedianya aplikasi perizinan online dalam dpmptsp.bandung.go.id dan HAYU GAMPIL.
- c. Tersedianya alokasi anggaran dalam penerapan perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung.
- d. Sudah terintegrasinya aplikasi perizinan dengan aplikasi di lingkup Pemerintah Kota Bandung melalui Pertukaran Data (MANTRA) Diskominfo yang menghubungkan data pada Badan Pengelolaan pendapatan Daerah Kota Bandung, Dinas Penataan Ruang dan Dinas Lingkungan Hidup dan kebersihan Kota Bandung serta telah terintegrasi dengan data Online Single Submission (OSS) melalui Mantra.
- e. Pelaksanaan sosialisasi penerapan *e-government* perizinan online yang belum menyeluruh dan merata di kalangan masyarakat dan profesi.
- f. Fasilitas pendukung Teknologi Informasi dan Komunikasi yang belum tersedia secara maksimal dalam penerapan *e-government*

- g. Kekurangan jumlah SDM dalam pelaksanaan *e-government* perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung.
- h. Rata-rata Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP pada tahun 2018 adalah 80,67 belum mencapai target nilai IKM 82.
- i. Serapan anggaran DPMPTSP Kota Bandung pada tahun 2018 belum maksimal;

► Faktor Eksternal

- a. Tersedianya aplikasi perizinan online berbasis website, yaitu dpmptsp.bandung.go.id dan aplikasi berbasis android, yaitu HAYU GAMPIL
- b. Dibentuknya Peraturan Wali Kota dan Keputusan Wali Kota yang mengatur pelaksanaan *e-government* di Pemerintah Kota Bandung oleh Diskominfo Kota Bandung
- c. Diadakannya pelatihan dan seminar bagi pelaku usaha dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pelaksanaan perizinan online.
- d. Pemanfaatan media sosial dalam pengenalan proses perizinan berusaha melalui Twitter, Instagram dan You Tube.
- e. Peraturan terkait SOP yang berisi syarat dan prosedur pelayanan perizinan masih dalam proses pembaruan.
- f. Gangguan jaringan pada aplikasi perizinan pusat *Online Single Submission* (OSS) yang kurang stabil sehingga menghambat proses perizinan di daerah.
- g. Penurunan jumlah penerbitan izin, tahun 2018 sejumlah 20.152 produk izin, dan tahun 2019 sebanyak 10.044 produk izin;
- h. Penurunan nilai investasi berskala nasional, tahun 2018 mencapai

Rp13.723.466.768.408 sedangkan pada tahun 2019 nilai investasi mencapai Rp8.436.106.735.799.

SARAN

Strategi yang sebaiknya diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ialah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan komitmen dan konsistensi Pemerintah Kota Bandung dalam menerapkan pelayanan perizinan secara online melalui website *dpmpptsp.bandung.go.id* dan aplikasi android HAYU GAMPIL;
- b. Memaksimalkan dan mengoptimalkan anggaran serta infrastruktur TIK yang tersedia untuk memberikan pelayanan perizinan secara prima kepada masyarakat;
- c. Melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat dan kalangan profesi terkait *e-government* perizinan online;
- d. Membuat perencanaan kebutuhan terhadap infrastruktur TIK dalam mengoptimalkan penerapan *e-government* perizinan online;
- e. Melakukan pembaharuan SOP dan regulasi pelayanan perizinan online;
- f. Meningkatkan kinerja pelayanan perizinan dalam 7 (tujuh) unsur pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kota Bandung;
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan perizinan online *dpmpptsp.bandung.go.id* dalam meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI. Yogyakarta.
- Rangkuti, 2016. *Teknik Membedakan Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan: dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor:Ghalia Indonesia
- Bryson, Jhon M. 2008. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 024 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 235 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu